

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
1	I 1	I-1-(1) 理念、基本方針等が確立・周知されている。	①理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者等への周知が図られている。	<input type="checkbox"/> 理念、基本方針が文書（事業計画等の法人（福祉施設・事業所）内の文書や広報誌、パンフレット、ホームページ等）に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念は、法人（福祉施設・事業所）が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人（福祉施設・事業所）の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 <input type="checkbox"/> 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。 <input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。 <input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族への周知が図られている。 <input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。
				b 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。	
				c 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が明文化されていない。	
2	I 2	I-2-(1) 経営状況の変化等に適切に対応している。	①事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	<input type="checkbox"/> 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 利用者数・利用者像等、福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人（福祉施設・事業所）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 定期的に福祉サービスのコスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。
				b 事業経営をとりまく環境と経営状況等が把握されているが、分析が十分ではない。	
				c 事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されていない。	
3	I 3	I-2-(1) 経営状況の変化等に適切に対応している。	②経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	<input type="checkbox"/> 経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。 <input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。 <input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。
				b 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき、取組を進めているが十分でない。	
				c 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづく取組が行われていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
4	I 福祉サービスの基本方針と組織	I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	①中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a 経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。
				b 経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のどちらかを策定していない。	
c 経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらをも策定していない。					
5			②中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a 単年度の計画は、中・長期計画を反映して具体的に策定されている。	<input type="checkbox"/> 単年度の計画には、中・長期計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている。 <input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、実行可能な具体的な内容となっている。 <input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。 <input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。
				b 単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容が十分ではない。	
				c 単年度の計画は、中・長期計画を反映しておらず、内容も十分ではない。	
6		I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	①事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。 <input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。 <input type="checkbox"/> 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。 <input type="checkbox"/> 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。 <input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知（会議や研修会における説明等）されており、理解を促すための取組を行っている。
				b 事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直し、または、職員の理解が十分ではない。	
				c 事業計画が、職員等の参画のもとで策定されていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
7	I 福祉サービスの基本方針と組織	I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	②事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a 事業計画を利用者等に周知するとともに、内容の理解を促すための取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、利用者や家族等に周知（配布、掲示、説明等）されている。 <input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を利用者会や家族会等で説明している。 <input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなど、の方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。
				b 事業計画を利用者等に周知しているが、内容の理解を促すための取組が十分ではない。	
	c 事業計画を利用者等に周知していない。				
8	I 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	①福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの質の向上に関する取組を実施している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容について組織的に評価（C: Check）を行う体制が整備されている。 <input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。 <input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。
				b 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。	
	c 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われていない。				
9	I 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		②評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a 評価結果を分析し、明確になった組織として取組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施している。	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。 <input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。 <input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。 <input type="checkbox"/> 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。
				b 評価結果を分析し、組織として取組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。	
				c 評価結果を分析し、組織として取組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
10	II 組織の運営管理	II-1-1 管理者の責任とリーダーシップ	①管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの福祉施設・事業所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。 <input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。 <input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。
				b 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。	
	c 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。				
11			②遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a 管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。 <input type="checkbox"/> 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。 <input type="checkbox"/> 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。
				b 管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っているが、十分ではない。	
				c 管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組は行っていない。	
12		II-1-2 管理者のリーダーシップが発揮されている。	①福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲をもち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。 <input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。 <input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。
				b 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。	
				c 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に関する組織の取組について指導力を発揮していない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
13	II 組織の運営管理	II-1-2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	②経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
				b 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。	
c 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組について指導力を発揮していない。					
14	II 福祉人材の確保・育成	II-2-1) 福祉人材の確保・育成育成計画、人事管理体制が整備されている。	①必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a 組織が目標とする福祉サービスの質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それにもとづいた取組が実施されている。	<input type="checkbox"/> 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。 <input type="checkbox"/> 計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。 <input type="checkbox"/> 法人（福祉施設・事業所）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。
				b 組織が目標とする福祉サービスの質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、それにもとづいた取組が十分ではない。	
c 組織が目標とする福祉サービスの質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立していない。					
15			②総合的な人事管理が行われている。	a 総合的な人事管理を実施している。	<input type="checkbox"/> 法人（福祉施設・事業所）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている。 <input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。 <input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。 <input type="checkbox"/> 職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができている。
				b 総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。	
				c 総合的な人事管理を実施していない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
16	II 組織の運営管理	II-2(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	①職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。 <input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。 <input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。 <input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。 <input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。
				b 職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。	
c 職員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。					
17		II-2(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	①職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている。	<input type="checkbox"/> 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。 <input type="checkbox"/> 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている。 <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっている。 <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。 <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。
				b 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。	
c 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われていない					
18			②職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	<input type="checkbox"/> 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。 <input type="checkbox"/> 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。 <input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。 <input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。 <input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている
				b 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。	
c 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されていない					

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
19	II 組織の運営管理	II-2(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	③職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。	<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。 <input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。 <input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している
				b 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、参加等が十分でない。	
c 職員一人ひとりについて、研修機会が確保されていない。					
20	II 福祉人材の確保・育成	II-2(4) 実習生等の福祉サービスに関する専門職の研修・育成が適切に行われている。	①実習生等の福祉サービスに関する専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a 実習生等の福祉サービスに関する専門職の研修・育成について体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取組を実施している。	<input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢を明文化している。 <input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスの専門職の教育・育成についてのマニュアルが整備されている。 <input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。 <input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。
				b 実習生等の福祉サービスに関する専門職の研修・育成について体制を整備してはいるが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、積極的な取組には至っていない。	
c 実習生等の福祉サービスに関する専門職の研修・育成について体制を整備しておらず、教育・研修が行われていない。					
21	II 運営の透明性の確保	II-3(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	①運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a 福祉施設・事業所の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している。	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、法人、福祉施設・事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している。 <input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している。 <input type="checkbox"/> 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人（福祉施設・事業所）の存在意義や役割を明確にするように努めている。 <input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。
				b 福祉施設・事業所の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分ではない。	
c 福祉施設・事業所の事業や財務等に関する情報を公表していない。					

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
22	II 組織の運営管理の透明性の確保	II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	②公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	<input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関するルールが明確にされ、職員等に周知している。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関する職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等について、必要に応じて外部の専門家に相談し、助言を得ている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。 <input type="checkbox"/> 外部監査の活用等により、事業、財務に関する外部の専門家によるチェックを行っている。 <input type="checkbox"/> 外部監査の結果や公認会計士等による指導や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している
				b 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われているが、十分ではない。	
c 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われていない。					
23	II 地域との交流、地域貢献	II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	①利用者との交流を広げるための取組を行っている。	a 利用者との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。	<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。 <input type="checkbox"/> 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。 <input type="checkbox"/> 利用者の個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。 <input type="checkbox"/> 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。
				b 利用者との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが、十分ではない。	
c 利用者との交流を広げるための地域への働きかけを行っていない。					
24			②ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。 <input type="checkbox"/> 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化している。 <input type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している <input type="checkbox"/> ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 学校教育への協力を行っている。
				b ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。	
				c ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
25	II 組織の運営管理	II-4-2) 関係機関との連携が確保されている。	①福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a 利用者によりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。 <input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。 <input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。 <input type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 地域に適当な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。
				b 利用者によりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関等との連携が十分ではない。	
c 利用者によりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示していない。					
26		II-4-3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	①福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a 福祉施設・事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	<input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所の専門性や特性を活かし、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所の専門性や特性を活かした相談支援事業、支援を必要とする地域住民のためのサークル活動等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。 <input type="checkbox"/> 災害時の地域における役割等について確認がなされている。 <input type="checkbox"/> 多様な機関等と連携して、社会福祉分野に限らず地域の活性化やまちづくりに貢献している。
				b 福祉施設・事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っているが、十分ではない。	
c 福祉施設・事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っていない。					
27			②地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a 地域の具体的な福祉ニーズを把握し、これにもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。	<input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所の機能を地域に還元することなどを通じて、地域の福祉ニーズの把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催するなどによって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業を実施するなどを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。 <input type="checkbox"/> 関係機関・団体との連携にもとづき、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズにもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。 <input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズにもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。
				b 地域の具体的な福祉ニーズを把握しているが、これにもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。	
				c 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
28	Ⅲ Ⅲ-1 適切な福祉サービスの実施	Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	①利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われている。	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々の福祉サービスの標準的な実施方法等に反映されている。 <input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。
			b 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢は明示されているが、組織内で共通の理解をもつための取組は行っていない。	c 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示されていない。	
29	Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	②利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備し、利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	<input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。 <input type="checkbox"/> 利用者の虐待防止等の権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。 <input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護と虐待防止に関する知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務、利用者のプライバシー保護や権利擁護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者や家族にプライバシー保護と権利擁護に関する取組を周知している。 <input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいた福祉サービスが実施されている。 <input type="checkbox"/> 不適切な事案が発生した場合の対応方法等が明示されている。	
		b 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した福祉サービスの提供が十分ではない。	c 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備していない。		
		①利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a 利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報を積極的に提供している。		<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている。 <input type="checkbox"/> 組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。 <input type="checkbox"/> 福祉施設・事業所の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施している。 <input type="checkbox"/> 見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。 <input type="checkbox"/> 利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。
b 利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。	c 利用希望者が福祉サービスを選択するために必要な情報を提供していない。				
30					

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
31	Ⅲ 1	Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	②福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a 福祉サービス開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している。 <input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。 <input type="checkbox"/> 説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。 <input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。 <input type="checkbox"/> 意思決定が困難な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。
				b 福祉サービス開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者や家族等に説明を行っているが、十分ではない。	
c 福祉サービス開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者や家族等に説明を行っていない。					
32			③福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a 福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮している。	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。 <input type="checkbox"/> 他の福祉施設・事業所や地域・家庭への移行にあたり、福祉サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。 <input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した後も、組織として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。
				b 福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮しているが、十分ではない。	
				c 福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮していない。	
33		Ⅲ-1-(3) 利用者満足向上に努めている。	①利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a 利用者満足把握の仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者満足に関する調査が定期的に行われている。 <input type="checkbox"/> 利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会が、利用者満足把握を目的で定期的に行われている。 <input type="checkbox"/> 職員等が、利用者満足把握を目的で、利用者会や家族会等に出席している。 <input type="checkbox"/> 利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。 <input type="checkbox"/> 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。
				b 利用者満足把握の仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。	
				c 利用者満足把握のための仕組みが整備されていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
34	Ⅲ 1 利用者本位の福祉サービスの実施	Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	a 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。	<input type="checkbox"/> 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。 <input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。 <input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、利用者や家族が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録が適切に保管している。 <input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。 <input type="checkbox"/> 苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、公表している。 <input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。
				b 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。	
				c 苦情解決の仕組みが確立していない。	
35			②利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a 利用者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者に伝えるための取組が行われている。	<input type="checkbox"/> 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。 <input type="checkbox"/> 利用者や家族等に、その文章の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。
				b 利用者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを利用者に伝えるための取組が十分ではない。	
				c 利用者が相談したり意見を述べたい時に、方法や相手を選択できない。	
36			③利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a 利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。	<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。 <input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。 <input type="checkbox"/> 職員は、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。 <input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。 <input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。
				b 利用者からの意見や意見を把握しているが、組織的かつ迅速に対応していない。	
				c 利用者からの相談や意見の把握、対応が十分ではない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
37	Ⅲ Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービスの実施	Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	①安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a リスクマネジメント体制を構築し、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネージャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。 <input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。 <input type="checkbox"/> 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。 <input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。 <input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。
				b リスクマネジメント体制を構築しているが、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。	
				c リスクマネジメント体制が構築されておらず、利用者の安心と安全を脅かす事例を組織として収集していない。	
38			②感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。 <input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。 <input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。 <input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。 <input type="checkbox"/> 感染症の発生した場合には対応が適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。
				b 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。	
				c 感染症の予防策が講じられていない。	
39			③災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	a 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。 <input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、福祉サービス提供を継続するために必要な対策を講じている。 <input type="checkbox"/> 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。 <input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。 <input type="checkbox"/> 防災計画等整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。
				b 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。	
				c 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
40	Ⅲ Ⅲ-2 適切な福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	①提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が明文化され福祉サービスが提供されている。	a 提供する福祉サービスについて、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた福祉サービスが実施されている。	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法が適切に文書化されている。 <input type="checkbox"/> 標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。 <input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 <input type="checkbox"/> 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。
			b 提供する福祉サービスについて、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた福祉サービスの実施が十分ではない。	c 提供する福祉サービスについて、標準的な実施方法が文書化されていない。	
41			②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、仕組みのもとに検証・見直しを行っている。	
			b 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。	c 標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。	
			①アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画策定の責任者を設置している。 <input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。 <input type="checkbox"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。 <input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画どおりに福祉サービスが行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。 <input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な福祉サービスの提供が行われている。
b 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。	c 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画を策定するための体制が確立していない。				
42					

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
43	Ⅲ Ⅲ-2 適切な福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	②定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a 福祉サービス実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。	<input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。 <input type="checkbox"/> 見直しによって変更した福祉サービス実施計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。 <input type="checkbox"/> 福祉サービス実施計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に提供できていない内容（ニーズ）等、福祉サービスの質の向上に関わる課題等が明確にされている。
				b 福祉サービス実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。	
				c 福祉サービス実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。	
44	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	①利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。	<input type="checkbox"/> 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。 <input type="checkbox"/> サービス実施計画にもとづくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。 <input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。 <input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。 <input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムを利用や記録ファイルの回覧等を実施して、事業所内で情報を共有する仕組みが整備されている。	
			b 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。		
			c 利用者一人ひとりの福祉サービス実施計画の実施状況が記録されていない。		
45	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a 利用者に関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。 <input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。 <input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。 <input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。 <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、利用者や家族に説明している。	
			b 利用者に関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。		
			c 利用者に関する記録の管理について規程が定められていない。		

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
46	付加基準 （訪問介護）	A 1 支援の 基本	①利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	a 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	<input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、暮らしの意向、これまでの環境（物的・人的）、生活習慣等の把握をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりに応じた生活となるよう支援を行っている。 <input type="checkbox"/> サービス提供場面において、自立に配慮した援助を行っている。 <input type="checkbox"/> 自立への動機づけを行っている。 <input type="checkbox"/> 自分でできる家事は一緒に行うなど、できるだけ利用者が行うよう援助している。 <input type="checkbox"/> 居室、廊下等に危険がないかを確認し、安全の確保、事故の防止に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 掃除、整理整頓をする時は、利用者とともに行うか、利用者の同意を得て行っている。 <input type="checkbox"/> 台所、食堂の衛生面に配慮している。 <input type="checkbox"/> ガスレンジ、暖房器具からの火災を防ぐよう配慮している。 <input type="checkbox"/> 鍵を預かる場合のルールが決まっており、適正に取り扱っている。 <input type="checkbox"/> 買い物代行など、金銭を預かる場合のルールが決まっており、適正に取り扱っている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて、介護支援専門員を通して、日常生活自立支援事業や成年後見制度等の利用につなげている。
				b 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援しているが、十分ではない。	
c 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援していない。					
47			②利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の考えや希望を十分に聴き取れるよう、さまざまな機会、方法でコミュニケーションを行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者の思いや希望を聴きとったり読みとったりして、その内容をケアに生かしている。 <input type="checkbox"/> 日常生活で援助を行う際に、コミュニケーションの重要性を認識し、話しかけている。 <input type="checkbox"/> 話すことや意思表示が困難など特に配慮が必要な人には、個別の方法で行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者への言葉づかいに対する配慮や節度ある接し方がなされている。とくに自尊心を傷つけるような言葉づかい、幼児語の使用、指示的な言葉を慎んでいる。 <input type="checkbox"/> 利用者への言葉づかいや接遇に関する、継続的な検討や研修を実施している。
			b 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っているが、十分ではない。		
			c 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っていない。		
48	A 2 身体 介護	①入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況や意向に合わせ、入浴形態・方法を採用し、入浴介助や清拭等の方法を工夫している。 <input type="checkbox"/> 入浴の誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 入浴を拒否する人への誘導や介助方法等を工夫している。 <input type="checkbox"/> 入浴前の浴室内の安全確認（湯温、備品等）を行っている。 <input type="checkbox"/> 脱衣室等の室温管理を行っている。 <input type="checkbox"/> 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。 <input type="checkbox"/> 入浴の可否の判断基準を明確にし、入浴前に健康チェックを行い、必要に応じて清拭等に代えるなどの対応をしている。 <input type="checkbox"/> 入浴介助を安全に実施するための取り組みを行っている。 <input type="checkbox"/> 家庭での入浴を安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。	
			b 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。		
			c 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。		

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
49	A 1 2 身体介護		②排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつ介助の方法を工夫している。 <input type="checkbox"/> 排せつの自立に向けた働きかけをしている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じ、尿や便を観察し、健康状態の確認を行っている。 <input type="checkbox"/> 排せつの誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者が気兼ねしないように手際よく、必要に応じて声かけを行いながら介助している。 <input type="checkbox"/> トイレ（ポータブルトイレを含む）は、衛生や臭いに配慮し、清潔を保持している。 <input type="checkbox"/> 冬場のトイレの保温に配慮している。 <input type="checkbox"/> トイレ内での転倒、転落を防止する等、排せつ介助を安全に実施するための取り組みを行っている。 <input type="checkbox"/> 家庭での排せつを安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。	
				c 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。	
50			③移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況、意向を踏まえ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。 <input type="checkbox"/> 移乗・移動の介助の安全な実施のための取り組みを行っている。 <input type="checkbox"/> 使用している福祉用具が、利用者の心身の状況に合っているかを確認している。 <input type="checkbox"/> 家庭での介護を安全、適切に行うため、利用者・家族に移乗、移動に関する助言や福祉用具の利用についての情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。	
				c 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。	
51			④褥瘡の発生予防を行っている。	a 褥瘡の発生予防を行っている。	<input type="checkbox"/> 皮膚の状態確認、清潔の確保の方法など、褥瘡の予防について、標準的な実施方法を確立している。 <input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況に応じた体位変換や姿勢の変換を行っている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じ、マッサージの実施、軟膏等の塗布を行っている。 <input type="checkbox"/> 傷や皮下組織のずれが起きないように安全に介助している。 <input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について職員に周知徹底するため、研修や個別の指導等の方策を講じている。 <input type="checkbox"/> 家庭での褥瘡予防を適切に行うため、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 褥瘡の発生予防を行っているが、十分ではない。	
				c 褥瘡の発生予防を行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
52	A 3 食生活		①食事をおいしく食べられるよう工夫している。	a 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	<input type="checkbox"/> 利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。 <input type="checkbox"/> 食材に旬のものを使用するなど、献立に変化をもたせるよう工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の意向を確認し、調理している。 <input type="checkbox"/> 料理にあった食器を使ったり、盛り付けの工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 訪問介護員に対して調理に関する研修を行っている。
				b 食事をおいしく食べられるよう工夫しているが、十分ではない。	
				c 食事をおいしく食べられる工夫をしていない。	
53			②食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a 食事提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の嚥下能力に合わせた飲み込みやすい食事（形状や調理方法）を工夫して提供している。 <input type="checkbox"/> 利用者自身で行える範囲を把握し、自分でできることは自分で行えるよう支援している。 <input type="checkbox"/> できる限り利用者のペースで食べられるように工夫するとともに、利用者の身体に負担がかからないよう配慮している。 <input type="checkbox"/> 嚥下しやすいようにできるだけ座位をとるなど、利用者の食事の姿勢に常に配慮している。 <input type="checkbox"/> 誤嚥、喉に詰まったなど食事の事故について、対応方法を確立し、日頃から確認、徹底している。 <input type="checkbox"/> 食事、水分の摂取量を把握し、食事への配慮、水分補給を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者の栄養状態や健康状態に合わせた食事を提供している。 <input type="checkbox"/> 調理器具、台所の清潔保持に留意している。 <input type="checkbox"/> サービス提供時のみならず、利用者の食事全体に配慮している。 <input type="checkbox"/> 家庭での食事や水分摂取に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 食事提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。	
				c 食事提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。	
54			③利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	<input type="checkbox"/> 食後または就寝前に、利用者の状況に応じた口腔ケア及び口腔内のチェックを行っている。 <input type="checkbox"/> 口腔内チェックにより異常が認められた場合、歯科の受診を促している。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 家庭での口腔ケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っているが、十分ではない。	
				c 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
55	A 4 終末期の対応		①利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	a 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	<input type="checkbox"/> 利用者が終末期を迎えた場合の対応について手順が明らかになっている。 <input type="checkbox"/> 利用者および家族に、終末期を迎えた場合の施設・事業所での対応・ケアについて十分な説明を行い、対応方法・連絡方法を確認している。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、終末期のケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 終末期のケアに携わる職員や利用者の担当職員等に対して、精神的なケアを実施している。 <input type="checkbox"/> 医療機関や訪問看護事業所等との連携体制を確立している。
				b 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順があるが、未整備の部分が残っている。	
				c 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順がない。	
56	A 5 認知症ケア		①認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。 <input type="checkbox"/> 周辺症状を呈する利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状に合わせたケアや生活上の配慮を行っている。 <input type="checkbox"/> あらゆる場面で、支持的、受容的な関わり、態度を重視した援助を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者が日常生活の中でそれぞれ役割（家事等）が持てるように工夫している。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 認知症高齢者の家族会等家族支援のための会や、その他社会資源を家族に紹介している。 <input type="checkbox"/> 家族の悩みや相談を受けとめ、より良いケアの方法を家族と共有するようにしている。 <input type="checkbox"/> 認知症の理解やケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 認知症の状態に配慮したケアを行っているが、十分ではない。	
				c 認知症の状態に配慮したケアを行っていない。	
57			②認知症高齢者が安全・安心に生活できるよう、環境の整備を行っている。	a 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者が安心・安全で落ち着ける環境となるよう工夫している。 <input type="checkbox"/> 利用者の行動が抑制されたり拘束されたりすることのないよう、環境に十分な工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 危険物の保管、管理が適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 異食や火傷等の事故防止のため、片付け、清掃が行われている。 <input type="checkbox"/> 安心・安全で落ち着いた生活を送ることができる環境整備に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っているが、十分ではない。	
				c 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
58	付加基準 (訪問介護)	A, 6 機能訓練, 介護予防	①利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者の心身の状況に応じ、自宅でも行える介護予防活動のメニューについて助言や情報提供をしている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて、地域で開催されている健康教室、サロン活動等への参加を働きかけている。 <input type="checkbox"/> 認知症の症状の早期発見に努め、介護支援専門員を通して医療機関等につないでいる。 <input type="checkbox"/> 機能訓練が必要な利用者に対しては、適切なサービスについて助言や情報提供をしている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。
				b 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っているが、十分ではない。	
c 機能訓練や介護予防活動は行っていない。					
59	A, 7 健康管理, 衛生管理		①利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	a 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立している。	<input type="checkbox"/> 利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、医師・医療機関との連携体制を確立している。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、高齢者の健康管理や病気、薬の効果や副作用等に関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 体調変化時の対応について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。 <input type="checkbox"/> 訪問時に健康チェックを行い、異変があった場合には、家族、医師、訪問看護事業所、または介護支援専門員に連絡する体制を確立している。
				b 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順があるが、十分ではない。	
c 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立していない。					
60			②感染症や食中毒の発生予防を行っている。	a 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	<input type="checkbox"/> 感染症や食中毒に対する予防対策、発生した場合の標準的な対応方法が確立されている。 <input type="checkbox"/> 調理は、適切な衛生管理のもとに行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者自身による食材等の衛生管理にも助言を行うなどの配慮をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の健康状態についてチェックし、インフルエンザ等の体調の変化を日常的に把握できる仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応方法が文書化されている。 <input type="checkbox"/> 職員に対して、インフルエンザ等必要な予防接種について、費用負担を支援し受けさせている。 <input type="checkbox"/> 感染症や食中毒の発生予防・対応方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
				b 感染症や食中毒の発生予防を行っているが、十分ではない。	
				c 感染症や食中毒の発生予防を行っていない。	

茨城県福祉サービス第三者評価基準（訪問介護）

対象	分類	項目	細目	判断基準	判断項目
61	A 18 家族との連携		①利用者の家族との連携を適切に行っている。	a 利用者の家族との連携を適切に行っている。	<input type="checkbox"/> 家族に対し、定期的および変化があった時に利用者の状況を報告している（同居家族がいる利用者への訪問介護であっても報告することが必要）。 <input type="checkbox"/> 家族に対し、サービスの説明をしたり、要望を聞く機会を設けている。 <input type="checkbox"/> 家族との相談を定期的および必要時に行っている。また、その内容を記録している。 <input type="checkbox"/> 家族（主たる介護者）の心身の状況にも気を配り、必要に応じて介護支援専門員に報告している。 <input type="checkbox"/> 家族の介護負担が過重にならないよう、家族がどのような方法で介護・介助しているかを把握している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状況など報告すべき事項は、必ず家族に伝わるよう伝達方法を工夫している。 <input type="checkbox"/> 家族（介護者）に対し、必要に応じ介護に関する助言や介護研修を行っている。 <input type="checkbox"/> 家族が必要とする情報提供(福祉サービス、介護に関するテキスト・資料、地域の家族会など)を行い、必要に応じて、介護支援専門員など専門職、関係組織につないでいる。
				b 利用者の家族との連携を行っているが、十分ではない。	
				c 利用者の家族との連携を行っていない。	
62	A 19 サービス提供体制		①安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	a 安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	<input type="checkbox"/> 打ち合わせや会議等により、サービスの実施方法・手順等を職員全体に周知徹底するための方策を講じている。 <input type="checkbox"/> 訪問介護員が変更になる場合、必要に応じ利用者に事前に連絡をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者宅に初めて訪問する訪問介護員に変更になった場合には、サービス提供責任者が同行している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状況などの情報を共有するための仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 定期的にケアカンファレンスや研修を開催し、指導者や先輩等による相談、助言等が得られる機会を確保している。 <input type="checkbox"/> 必要に応じ、外部の専門職の指導や助言を得られるようにしている。
				b 安定的で継続的なサービスの提供体制が、十分ではない。	
				c 安定的で継続的なサービスの提供体制が整っていない。	